

# Colaboración entre el Regulador y la Industria: cambiando la dinámica

por Susan Hensel

En octubre expirará mi segundo mandato como presidenta de la Asociación Internacional de Reguladores del Juego (IAGR) y Lau Peet Meng, Director Ejecutivo de la Autoridad Reguladora de Casinos (CRA) de Singapur tomará el mando.

En mi período como Presidenta, gracias al trabajo de un Consejo de Administración caracterizado por su gran dedicación, IAGR ha realizado grandes progresos en su consolidación como la principal asociación internacional de reguladores del mundo. En años venideros, la asociación seguirá desempeñando un papel importante en el futuro del juego a medida que la industria y los reguladores vayan reconociendo cada vez más la importancia que reviste la comunicación entre el regulador y quienes son regulados.

Este reconocimiento se ve impulsado por factores tales como la globalización y los cambios tecnológicos que han colocado a la industria del juego en un estado de evolución acelerada. Ya no podemos permitirnos el lujo del tiempo para resolver los problemas emergentes. La llegada de los teléfonos móviles, las tabletas y los medios sociales está planteando nuevas preguntas. Hoy, esas preguntas están pasando al primer plano de la responsabilidad de los reguladores y de las oportunidades para la industria.

Si bien todos somos conscientes de que estamos operando en un entorno de juego muy diferente del que existía apenas unos años atrás, la pregunta es, ¿cómo pueden los reguladores y la industria dar un paso más allá de la tan largamente comentada necesidad de colaboración y pasar a la colaboración real? ¿Cómo podemos hacer que progresen las iniciativas puestas en marcha independientemente por parte de la industria y de los reguladores para obtener resultados?

Aunque posiblemente no existen respuestas fáciles a estas preguntas, hay factores en juego en la industria de hoy que sientan las bases para explorar nuevos enfoques.

Al haber un mayor número de empresas del mismo tipo que operan en múltiples jurisdicciones de juego, existen más posibilidades de que los reguladores colaboren en su investigación y evaluación de las empresas de juego. Informalmente, mediante relaciones desarrolladas fruto de la existencia de organizaciones como IAGR, y formalmente, a través de memorandos de enten-



Susan Hensel

dimiento, los reguladores pueden compartir información entre ellos y reducir la duplicación de esfuerzos. Veremos más oportunidades para la cooperación a medida que se vaya desarrollando más el concepto de pactos inter-jurisdiccionales en materia de juego y que los participantes adquieran mayor experiencia en cómo regular de forma eficiente la relaciones multi-jurisdiccionales.

También ayuda a impulsar una regulación más eficiente la propia tecnología que está produciendo los cambios. Estos avances nos han provisto de herramientas que sencillamente no estaban disponibles anteriormente. Gracias a la tecnología, estamos en mejores condiciones para desarrollar una regu-

lación específica y basada en los riesgos que proporcione garantías de protección al público, ahorrando simultáneamente tiempo y dinero.

Hoy vemos lo que no veíamos.

Podemos controlar lo que no podíamos controlar.

Podemos enviar datos por todo el mundo a una velocidad que es casi instantánea.

Y podemos comunicarnos entre distintos continentes como si estuviéramos sentados el uno al lado del otro.

Estas capacidades tienen un carácter transformador.

Comparemos una disputa por un bote en los días de las máquinas tragaperras rudimentarias con la que se produce actualmente. Entonces, todo se reducía a la palabra del jugador contra la del operador –la típica situación de “él dijo, ella dijo”. Hoy existe un rastro de auditoría digital de toda la actividad de la máquina que pone fin a cualquier disputa.

Entonces, el personal regulador tenía el mandato de supervisar el recuento de las ranuras (*slot count*); en la actualidad existen sistemas informáticos de control centralizados que registran hasta el último céntimo, eliminando así la necesidad de que haya reguladores en la sala de recuento de las ranuras.

Entonces, existía el temor de que la capacidad para jugar online y a través de móviles creara una laguna legal por la que podrían entrar jugadores menores de edad, pero ahora la tecnología de huellas dactilares y otras técnicas biométricas ofrecen la posibilidad de verificar que el jugador es quien dice ser y que no

se trata de un jugador menor de edad. Estas garantías alivian las preocupaciones de los reguladores y ayudan a abrir nuevos mercados.

Entonces, el personal de los casinos memorizaba miles de rostros que aparecían en listas de exclusión con la esperanza de poder detectar a algún intruso. Hoy se está explorando el software de reconocimiento facial.

Y entonces, los investigadores no tenían más remedio que viajar para asegurarse de la idoneidad de los solicitantes. Hoy, algunas jurisdicciones están llevando a cabo experimentos con videoconferencias para reducir el tiempo y los gastos de viaje relacionados con algunas investigaciones de antecedentes.

IAGR se ha marcado como objetivo ser un líder intelectual en la mejora de la regulación en materia de juego y ha emprendido nuevas iniciativas mientras trabajamos en pos de esa meta.

Estamos lanzando un piloto de nuestro formulario de negocio multi-jurisdiccional para que los operadores puedan usar el mismo material con solicitudes cursadas en distintas jurisdicciones de países miembros y para que puedan actualizar la información simultáneamente cuando ello sea necesario.

Estamos explorando posibles formas de hacer que se puedan transferir los resultados de pruebas de juego remotas de una jurisdicción a otra, reduciendo así el coste y el tiempo que supone la comercialización de juegos nuevos en un mercado.

Asimismo, nos estamos planteando qué se puede hacer para desarrollar estándares en el ámbito de lo no-remoto.

Dentro de nuestro portal, estamos desarrollando un módulo de conocimientos de IAGR con el fin de que los reguladores puedan compartir buenas prácticas, debatir sobre problemas emergentes y colaborar en la búsqueda de soluciones.

Y estamos acometiendo la creación de una base de datos estadísticos que proporcione un activo de conocimientos a disposición de los reguladores y de quienes asesoran a la industria.

Por último, estamos reconociendo el importante papel que IAGR puede desempeñar actuando como centro de referencia para organismos del sector tales como la Asociación de Estándares de Juego (*GSA*) y la Asociación Americana del Juego (*AGA*), y para organismos regionales tales como las asociaciones regionales de reguladores del juego GREF y NAGRA, entre otras. Al establecer estas relaciones, estamos poniendo a las personas u organizaciones interesadas en contacto con quienes pueden ayudar a hacer que ocurran cosas.

**“IAGR se ha marcado como objetivo ser un líder intelectual en la mejora de la regulación en materia de juego y ha emprendido nuevas iniciativas mientras trabajamos en pos de esa meta.”**

—Susan Hensel  
Presidenta, IAGR  
& Directora de Licencias,  
Consejo de Control del Juego  
de Pensilvania

Sin embargo, IAGR, exactamente igual que la industria, no puede hacer más por sí misma para lograr un entorno regulador más eficiente; si realmente queremos marcar la diferencia, es necesario que trabajemos juntos.

Existen dificultades muy reales para poner en marcha un esfuerzo sostenido que mejore nuestra forma de trabajar. Parte de esto tiene que ver con la realidad de unas exigencias urgentes en el trabajo que dejan pocas oportunidades para el pensamiento abstracto sobre cómo cumplir objetivos de los que llevamos hablando mucho tiempo. Parte de ello radica también en que, pese a las buenas intenciones, realmente hay que trabajar muy duro para lograr la consecución de unas grandes metas de cooperación y colaboración que se diseñan desde estrados de salas de conferencias.

El reto para el regulador y para la industria consiste en encontrar y aprovechar las oportunidades para pensar de forma diferente sobre cómo interactuamos los unos con los otros, en hallar una forma de cambiar la dinámica. Necesitamos, por ejemplo, estar hablando entre nosotros sobre cómo podemos promover el debate entre conferencias. Suena bien, pero ¿cómo lo hacemos para que estas conversaciones sean una realidad?

También nos hace falta pensar de otra manera sobre la forma en que usamos la tecnología. ¿Cómo podemos aprovechar las múltiples opciones tecnológicas para hacer mejor las cosas? ¿Podemos, por ejemplo, aprovechar los seminarios web, los blogs, y los sitios de medios sociales para compartir información y aprender sin tener que reservar un vuelo ni salir de nuestras oficinas?

En lugar de fijarnos como objetivo primario compartir los conocimientos de nuestros colegas, ya sean el regulador o la industria, ¿podemos sacar provecho los unos de los otros al margen de clasificaciones? ¿Pueden organizaciones como IMGL, IAGA y AGA compartir información con asociaciones como IAGR, GREF y NAGRA? ¿Podemos, por ejemplo, establecer bancos de conocimientos entre organizaciones en vez de disponer de ellos únicamente dentro de cada asociación? Y si es así, ¿cómo exactamente podemos poner manos a la obra para conseguirlo?

Mientras me preparo para acabar mi mandato como Presidenta de IAGR y para la transición a mi nuevo papel como miembro del consejo de IAGR, les dejo con estas preguntas. IAGR está deseando trabajar en colaboración para buscar las respuestas que llevarán tanto a la industria como al regulador a un entorno de regulación mejor en el futuro. ♠